



**SOCIETÀ COOPERATIVA
“ROSA COOPERATIVA SOCIALE”**

Bilancio Sociale 2019

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**a cura del
Presidente del Consiglio d'Amministrazione
di "ROSA COOPERATIVA SOCIALE"**

ROSA COOPERATIVA SOCIALE espleta la propria attività nell'area dei servizi per persone fragili, con particolare riguardo alle persone con disabilità e con disturbi psichiatrici. Si è costituita nel mese di luglio 2010. Per la redazione del Bilancio Sociale si avvale via via negli anni di un sempre crescente rapporto collaborativo degli Stakeholder.

Il Bilancio Sociale è lo strumento che annualmente raccoglie e restituisce, qualitativamente e quantitativamente, i progetti consolidati, le nuove proposte operative e gli obiettivi per il futuro.

Ci auguriamo che questo strumento possa essere utilizzato da chi, stante la relativa giovane età della Cooperativa, voglia conoscerla, per approfondire la reciproca relazione, verificare annualmente le diverse evoluzioni delle attività gestite, ampliare ulteriormente le modalità di comunicazione interne ed esterne.

Ci auguriamo possa essere uno strumento di conoscenza e lettura di quello che è il nostro operare sui territori con la nostra specificità di gestione dei servizi per persone fragili con particolare riguardo ai portatori di handicap, utili, accessibili e di qualità.

Il Presidente
Francesco Pieralisi

Riferimenti normativi

Il Bilancio Sociale 2019 di ROSA COOPERATIVA SOCIALE è stato redatto alla luce dei seguenti riferimenti normativi:

- Principi di redazione del bilancio sociale elaborati **dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)** nel 2001;
- Decreto attuativo del Ministero della solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n° 5536 del 10 ottobre 2007 in merito all'obbligatorietà della redazione del bilancio sociale da parte delle cooperative sociali iscritte all'albo (entro luglio 2009).

Il periodo di riferimento è l'anno solare 2019.

Il presente Bilancio Sociale è stato presentato e condiviso nei contenuti all'Assemblea dei Soci del 26/06/2020 e verrà diffuso mediante consegna ai soci e messa a disposizione agli Stakeholder.

Premessa

La Cooperativa, dal mese di ottobre 2011, ha iniziato la propria attività con l'affidamento della gestione del primo servizio da parte di un Ente pubblico. Dal gennaio 2012 ha attivato la gestione del secondo servizio, affidato sempre da un Ente pubblico.

Nella seconda metà del 2014 ha iniziato la gestione di una RSD (Residenza Sanitaria per Disabili) quale parte di competenza in qualità di mandante in RTI (Raggruppamento Temporaneo di Impresa) con altra società del Consorzio KCS a cui partecipa rinnovando recentemente il contratto per ulteriori anni 5.

Nell'autunno 2015 ha ampliato la propria attività con l'affidamento di un ulteriore servizio da parte di un Ente Pubblico

Dal mese di Gennaio 2017, la cooperativa Azzurra, che era stata salvata economicamente e finanziariamente dal Gruppo KCS, si è fusa per incorporazione nella cooperativa sociale Rosa che ha così acquisito definitivamente tutta l'operatività di Azzurra, ed i diversi appalti pubblici e servizi privati in essere al momento della incorporazione.

Dal medesimo anno è stata attivata una forte attività commerciale di Rosa che l'ha portata ad acquisire importanti appalti e gestioni nel campo della disabilità e della salute mentale, arrivando nel 2019 a superare i 6 milioni di euro di fatturato.

Metodologia adottata per la redazione

Il Bilancio Sociale del 2019 è stato redatto con il contributo di competenze diverse, con il coinvolgimento trasversale della cooperativa ai diversi livelli.

L'esigenza, nonostante la nascita di ROSA COOPERATIVA SOCIALE sia avvenuta nella seconda metà del 2010 e l'attività iniziata nell'ottobre 2011, è stata quella di redigere un Bilancio Sociale partecipato, che integrasse gli aspetti tecnici e gli adempimenti normativi con contributi delle persone che, a vario titolo, condividono gli obiettivi e prestano la loro collaborazione per il raggiungimento degli stessi.

La redazione del Bilancio Sociale non può prescindere dall'uso degli altri strumenti a disposizione di ROSA COOPERATIVA SOCIALE, come il Sistema della Qualità al quale si ispira, le Carte dei Servizi, i progetti socio-educativi ed altri strumenti interni.

La redazione del presente documento ha visto il determinante contributo di alcuni stakeholder, ma i contributi che saranno richiesti per i prossimi anni saranno estesi e

meglio raccolti per l'anno 2020 anche mediante la richiesta di valutazione della Qualità percepita, considerando l'ampliamento della platea di soci ed utenti di Rosa dal mese di Gennaio 2017 dopo l'incorporazione della cooperativa sociale Azzurra e l'avvio di diverse nuove gestioni nel corso dell'ultimo biennio.

L'anno del Covid 19 affrontato da tutti gli operatori di Rosa con dedizione e sacrificio che ha permesso di mantenere a distanza dalle nostre strutture la pandemia, sarà affrontato nel prossimo bilancio sociale anche per i risvolti economici ed organizzativi che sta producendo nell'attività aziendale e per la gestione dei diversi servizi.

ROSA COOPERATIVA SOCIALE

Denominazione: ROSA COOPERATIVA SOCIALE

Indirizzo sede legale e amministrativa: Rotonda dei Mille, 1 – 24122 Bergamo

Forma giuridica e modello di riferimento: Cooperativa Sociale

Eventuali trasformazioni avvenute nel tempo: nessuna

Tipologia: A

Data di costituzione: 28/07/2010

C.F. e Partita IVA: 03683080166

N° iscrizione Albo nazionale delle società cooperative: A207539

N° iscrizione Albo regionale delle cooperative sociali: Regione Lombardia n. 1371

Certificazione di qualità ISO 9001:2015

Iscrizione CCIAA: BG 399372

Adesione a centrali cooperative: Nessuna

Nessuna appartenenza a reti associative

Adesione a consorzi di cooperative: Aderente al Consorzio Stabile KCS caregiver

Partecipazioni in altre cooperative o imprese private/pubbliche o altri enti senza scopo di lucro e relativi valori nominali: Nessuna

Esercizio sociale: dal 1° Gennaio al 31 Dicembre

Codice ATECO: 88.10.00

Oggetto sociale e scopo mutualistico

Dall'Atto Costitutivo:

Art. 3

La cooperativa non ha finalità di lucro secondo i principi della mutualità ed ha per fine lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. La cooperativa si ispira ai principi posti a base del movimento cooperativo mondiale e agisce in coerenza con essi.

La cooperativa, per poter curare gli interessi dei soci e della collettività coopera attivamente con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del terzo settore, anche di Paesi stranieri. (...)

La cooperativa realizza i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento e l'integrazione delle risorse delle comunità, dei volontari, dei fruitori dei propri servizi e degli enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie all'apporto dei soci lavoratori, l'autogestione responsabile dell'impresa sociale.

Nello svolgimento delle attività la cooperativa impiega principalmente soci lavoratori retribuiti, consentendo a tali soci lo svolgimento di attività lavorative alle migliori condizioni economiche, professionali e sociali compatibili con le condizioni di mercato e con la utilizzazione delle diverse forme di rapporto consentite dalla legge.

Art. 4

La società, avendo lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, ha per oggetto la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, nonché la produzione di servizi in generale a favore di Enti Pubblici e Privati in via prioritaria ma non esclusiva e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone, anche non autosufficienti, erogabili sia a domanda individuale sia all'interno di Istituti o strutture di accoglienza.

Composizione della Base Sociale al 31/12/2019

Tipologia di soci	maschi		femmine		totale	
	n.	%	n.	%	n.	%
Lavoratori al 31/12/2019	36	22,78%	122	77,22%	158	100%
volontari	0	0%	0	0%	0	0%
sovventori	0	0%	0	0%	0	0%
Totale persone fisiche	36	22,78%	122	77,22%	158	100%

Anche nella nostra cooperativa hanno lavorato nel corso del 2019 operatori di provenienza comunitaria od extracomunitaria e precisamente n 128 comunitari, e n 294 extracomunitari.

La suddivisione per qualifica del personale è la seguente:

	n.	%
DIRIGENTI	1	1%
IMPIEGATI	54	34%
OPERAI	103	65%
COLLABORATORI	0	0%
Totale persone fisiche	158	100%

La suddivisione per mansione del personale che ha operato nel corso del 2019 in Rosa è la seguente:

EDUCATORI	37
ASSISTENZA/OSS	100
INFERMIERI	14
FISIOTERAPISTI	4
PSICOLOGI	2
ASSISTENTI SOCIALI	2
SERVIZI ALBERGHIERI	17

In Rosa hanno lavorato n 71 persone con contratto full time e n 128 addetti con contratto part time.

Forma Amministrativa Adottata

Consiglio d'Amministrazione composto da 5 membri, dallo 01/07/2018, e diretto da un Presidente del CdA:

NOME	COGNOME	QUALIFICA
FRANCESCO	PIERALISI	PRESIDENTE
ARMANDO	ARMANDI	CONSIGLIERE
CARLO	FERRI	CONSIGLIERE
EROS	FERRI	CONSIGLIERE
PERTICONE	GIUSEPPINA	CONSIGLIERE

Dal mese di Gennaio 2020 il Consigliere Perticone Giuseppina ha rassegnato le dimissioni dal CdA per raggiunti limiti d'età.

Al suo posto è stata nominata la Sig.ra Raffaella Minonzio, coordinatrice della Comunità per utenti psichiatrici Casa Arcobaleno e del CSS Borsieri di Milano.

Una delle caratteristiche della cooperativa sociale è la presenza contemporanea di più portatori di interessi: tale caratteristica fa sì che l'attività della cooperativa sia influenzata o influenzi una pluralità di interlocutori, ciascuno con bisogni, aspettative, diritti, interessi diversi.

In particolare le categorie di portatori di interessi possono essere divise tra soggetti interni all'organizzazione, coinvolti direttamente o capaci di influenzare i processi decisionali, e soggetti esterni alla cooperativa, vale a dire coloro che non sono direttamente coinvolti nei processi produttivi, ma sono in grado di condizionarli.

ROSA COOPERATIVA SOCIALE individua i seguenti Stakeholders:

Interni***Organi direzionali***

- Assemblea dei soci (organo di indirizzo delle politiche aziendali)
- Presidente del Consiglio d'Amministrazione
- Consiglio d'Amministrazione
- Direzione operativa della cooperativa

Base sociale

- soci lavoratori
- soci lavoratori svantaggiati (solo per le cooperative sociali di tipo B)
- soci volontari
- soci fruitori
- soci sovventori e /o soci finanziatori

Risorse umane

- lavoratori
- volontari
- altri (stage, servizio civile, borse lavoro ecc..)

Fruitori

- utenti
- famiglie
- aziende private
- Amministrazioni Pubbliche

Esterni

Rete economica

- committenti/clienti Pubblici e Privati
- fornitori
- finanziatori e donatori

Rete territoriale

- istituzioni locali (Comune, Provincia, Regione, ATS, ASL, ULSS altri Enti pubblici, etc.)

Rete di sistema

- altre cooperative sociali
- cooperative non sociali
- imprese non cooperative
- consorzi territoriali
- associazioni di volontariato
- altre associazioni

Alcuni dati tratti dal Bilancio 2019

Stato patrimoniale

	31-12-2019	31-12-2018
Stato patrimoniale		
Attivo		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	870.242	985.636
II - Immobilizzazioni materiali	87.103	98.990
III - Immobilizzazioni finanziarie	5.918	2.000
Totale immobilizzazioni (B)	963.263	1.086.626
C) Attivo circolante		
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.271.394	5.197.039
esigibili oltre l'esercizio successivo	50.300	49.646
Totale crediti	2.321.694	5.246.685
IV - Disponibilità liquide	69.773	69.833
Totale attivo circolante (C)	2.391.467	5.316.518
D) Ratei e risconti	19.139	8.737
Totale attivo	3.373.869	6.411.881
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	16.926	16.476
IV - Riserva legale	149.945	149.689
VI - Altre riserve	378.495 ⁽¹⁾	377.921
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	(461.091)	(461.091)
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	13.187	854
Totale patrimonio netto	97.462	83.849
B) Fondi per rischi e oneri	10.069	67.796
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	349.472	252.146
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.711.047	5.806.516
esigibili oltre l'esercizio successivo	50.300	49.646
Totale debiti	2.761.347	5.856.162
E) Ratei e risconti	155.519	151.928
Totale passivo	3.373.869	6.411.881

(1)

Altre riserve	31/12/2019	31/12/2018
Versamenti a copertura perdite	237.223	237.223
Riserva L. 904/77	141.271	140.699
Differenza da arrotondamento all'unità di Euro	1	

Conto economico

	31-12-2019	31-12-2018
Conto economico		
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.011.727	4.889.781
5) altri ricavi e proventi		
altri	24.900	4.210
Totale altri ricavi e proventi	24.900	4.210
Totale valore della produzione	6.036.627	4.893.991
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	236.736	246.493
7) per servizi	1.553.874	1.050.300
8) per godimento di beni di terzi	228.965	114.459
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.802.563	2.381.484
b) oneri sociali	808.617	685.282
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	175.137	152.785
c) trattamento di fine rapporto	175.137	152.785
Totale costi per il personale	3.786.317	3.219.551
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	144.359	144.808
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	120.844	119.668
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	23.515	25.140
Totale ammortamenti e svalutazioni	144.359	144.808
12) accantonamenti per rischi	-	47.840
14) oneri diversi di gestione	30.178	41.243
Totale costi della produzione	5.980.429	4.864.694
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	56.198	29.297
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	15	14
Totale proventi diversi dai precedenti	15	14
Totale altri proventi finanziari	15	14
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	35.134	19.688
Totale interessi e altri oneri finanziari	35.134	19.688
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(35.119)	(19.674)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	21.079	9.623
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	7.892	8.769
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	7.892	8.769
21) Utile (perdita) dell'esercizio	13.187	854

Le attività dell'anno 2019

Le attività dell'anno 2019 hanno avuto obiettivi riferibili alle aree di attività di Marketing strategico e Direzione Commerciale, Progettazione dei Servizi e Coordinamento socio-educativo, nonché per implementare i servizi attivati.

Oltre alle strutture residenziali per la disabilità, sono stati attivati servizi nelle strutture semiresidenziali (CDD) con caratteristiche differenti che hanno permesso lo sviluppo di progetti ed attività legate ad una permanenza giornaliera di utenti nelle strutture.

Inoltre stati attivati ed acquisiti nuovi appalti, nel settore della disabilità e della psichiatria, essendo stata attivata la gestione di n 3 CSS (Comunità Socio Sanitarie) del Comune di Milano, un CSS dell'ASPEF di Mantova, ampliato il servizio domiciliare per utenti psichiatrici sul territorio dell'ASL TO4.

E' stato poi implementata la gestione del CSE (Comunità Socio Educativa) "La Luna sulla Gru" di Abbiategrasso, acquisita alla fine del 2018, con la presenza di n 15 utenti, ed valenza tendente maggiormente al sociale rispetto ai CDD maggiormente sanitari.

Il Consorzio Stabile KCS

Dal 2017 è in attività il Consorzio Stabile KCS, al quale ha aderito Rosa come socio fondatore; il Consorzio permette una valenza unificante ed organizzativa per tutte le realtà aderenti, che sono:

- KCS caregiver Cooperativa sociale
- KCS live Cooperativa sociale
- Or.s.a. Cooperativa sociale
- ROSA Cooperativa sociale
- NDS s.r.l.
- EPORLUX s.r.l.
- SMA s.r.l.
- Progetto A. Cooperativa sociale
- Sicurezza e Lavoro S.r.l.
- Soluzioni per l'Hotellerie

Le suddette realtà fanno riferimento al Consorzio Stabile KCS delegando a KCS caregiver il coordinamento e l'esecuzione di tutte le attività di supporto alla gestione e dei servizi amministrativi e mantenendo ognuna con la propria struttura e la propria organizzazione le funzioni legate all'espletamento dei servizi operativi caratteristici tipici della singola individualità sociale.

Questo progetto permette a ciascuna realtà, aziendale o cooperativa, di focalizzarsi sui servizi in cui si è nel tempo specializzata, permettendo di sviluppare al meglio le capacità professionali eseguite. Nel contempo, il coordinamento comune consente,

da un lato di ridurre le spese generali e dall'altro di ottenere servizi centrali efficaci e tempestivi in coerenza con le necessità specifiche di ciascuna cooperativa o azienda. La partecipazione al Consorzio Stabile KCS viene riportata sulla documentazione ufficiale di ogni azienda, e permette a ciascuna cooperativa/azienda di essere presente sul mercato come individualità e come gruppo, in grado di proporsi alla Committenza come partner capace di soddisfare le richieste del mercato in tutto il settore dei servizi alla persona.

Mission e Vision

La Vision di un'azienda identifica l'idea dell'imprenditore, il suo sogno e ciò che l'azienda vuole diventare in prospettiva futura. La mission, invece, rappresenta la dichiarazione di intenti di un'azienda, ovvero descrive in che modo devono essere realizzati gli obiettivi giorno per giorno. I due concetti sono quindi correlati ma il primo ha a che fare con la dimensione del sogno e degli obiettivi a lungo termine di un'azienda, mentre il secondo si focalizza sul presente e sugli aspetti più pratici dell'attività aziendale.

La vision di Rosa è quella di **crescere e diventare "grande" erogando qualità**. Rosa spesso viene definita ancora una start up, un cantiere aperto, in modo particolare perché alla ricerca di una collocazione importante all'interno del panorama del mondo della disabilità. La sua crescita continua sia in termini numerici, che rispetto alla qualità dei servizi erogati dicono che la vision è presente ed elemento motivante.

Nei paragrafi successivi riportiamo gli elementi assunti come qualificanti la mission di Rosa:

L'importanza della condivisione

Riteniamo che il percorso di definizione della qualità dei servizi passi attraverso la condivisione dell'identità del servizio stesso, cioè la condivisione di fattori quali:

- i valori condivisi da tutte le figure che a vario titolo partecipano al progetto;
- le modalità dei rapporti e tipi di relazione; i tipi di finalità e gli obiettivi da perseguire; i metodi e modalità di lavoro.

Negli interventi rivolti alla persona poniamo massima attenzione alla condivisione degli stessi valori, che portano a realizzare l'elaborazione condivisa della "mission", ossia l'individuazione chiara, breve e stimolante del fine che ci si pone e che prevede la risposta a domande quali "che cosa si fa?" e "per chi si fa?", vale a dire l'univocità di intenti rispetto all'agire e il riconoscere la Persona destinataria dell'intervento come soggetto prioritario e privilegiato dello stesso.

Contemporaneamente, si favorisce all'interno dell'équipe di lavoro l'elaborazione condivisa della "vision", ovvero la nitida visualizzazione della meta prefissata,

finalizzata a creare l'opportunità di ampliare, tramite un impegno concreto e raggiungibile, le possibilità di localizzarsi sulle iniziative necessarie alla realizzazione degli obiettivi.

Per concretizzare "mission" e "vision" si organizzano all'interno del gruppo di lavoro momenti di incontro tra gli operatori, per individuare le cosiddette aree di risultato e le modalità di rilevazione degli obiettivi. In detti momenti si individua ciò che ci si aspetta debba produrre l'operatore o l'équipe (aree di risultato), ma anche il risultato specifico da conseguire e il tempo entro cui sarà raggiunto (rilevazione dell'obiettivo).

L'attenzione alla qualità del servizio

Nel 2019 si è operato per abbinare e coordinare alla crescita commerciale di Rosa, anche una crescita gestionale e sulla qualità dei servizi.

La qualità dei servizi che ha sempre caratterizzato le società del Consorzio cooperativo, è un elemento distintivo di Rosa, mettendo in pratica azioni operative positive, e mettendo al centro della nostra iniziativa e professionalità l'utente e la sua famiglia.

Una delle nostre peculiarità sarà l'assistenza, sociale - sanitaria - educativa, a persone anche giovani che pertanto potranno essere oggetto delle nostre "cure" per più anni, questo ci permetterà di ipotizzare un servizio a favore del bene-essere dell'ospite/utente a lungo termine, elaborando piani di lavoro e piani educativi performanti e con obiettivi di medio-lungo termine.

L'attenzione alla risorsa umana

E' utile rimarcare come in interventi attinenti all'area del sociale concorrano in generale fattori assolutamente unici rispetto alle altre aree "produttive": in questo campo infatti chi attua l'intervento lo fa prevalentemente attraverso la comunicazione e l'incontro esistenziale; gli educatori ad esempio sono "lavoratori della relazione", che inseriscono input derivanti dalle loro conoscenze e competenze professionali, ma soprattutto umane, producendo output immateriali come integrazione, cultura, benessere (Input e Output sono componenti dei processi di qualità).

Un Educatore o un addetto all'Assistenza ad esempio, tramite le loro prestazioni basate su una professionalità fatta di umanità e capacità di relazionarsi, genera nella persona con disabilità un cambiamento significativo, non necessariamente traducibile in dati puramente numerici e quantitativi: il servizio, pur essendo molto concreto, è impalpabile, materialmente inconsistente, ne resta traccia solo nei vissuti delle persone; valutare tale processo di cambiamento è una costante del nostro lavoro, attestare cioè se il servizio erogato sia o meno un servizio di qualità in grado di

soddisfare i bisogni dell'utenza, dei famigliari ma anche quelli dell'operatore.

Riteniamo infatti fondamentale all'interno del servizio non sottovalutare la soddisfazione delle risorse umane che lo compongono, agendo sempre in modo da tenere conto di alcune variabili come:

- il processo di realizzazione dell'autonomia, mirato a stimolare l'iniziativa;
- la previsione dei profili di competenza, necessari nell'operatività del momento e futura, realizzabile attraverso aggiornamenti e formazione periodica;
- la massima valorizzazione delle risorse umane mirata al coinvolgimento delle stesse per modificare e migliorare i meccanismi attuabili;
- una costante ed attenta analisi dei fattori facilitanti dello stress (burn out) e conseguenti strategie di controllo e contenimento.

L'attenzione alla famiglia

Il rapporto con le famiglie risulta una tematica altrettanto importante rispetto al rapporto con l'utente, per le difficoltà che nascono, a volte il difficile rapporto con la gestione dei servizi; la problematica più sentita dai famigliari, oltre alla sofferenza dettata dall'aver inserito in una struttura residenziale che non è la propria abitazione, il proprio congiunto, è quella conosciuta con il nome del "dopo di noi" quindi la preoccupazione di lasciare soli i propri ragazzi/ragazze e di quale sostentamento potranno godere e di come potranno vivere la loro condizione.

Per questo sono utili ed interessanti i progetti inerenti il "dopo di noi" o di "vita indipendente" attuati ad esempio a Milano o a Lerici, tesi a far vivere in una parziale

autonomia utenti disabili che passano alcuni giorni in distacco dalla famiglia, cercando una loro dimensione. Molto spesso il lavoro più gravoso è rivolto alla famiglia che fatica a distaccarsi, seppur di qualche ora o giorno, dal proprio congiunto.

Anche la struttura che Rosa gestisce vicino a Milano nella forma dell'"Housing Sociale", può rappresentare una valida alternativa di vita indipendente, con una presenza assistenziale e sociale discreta, con la possibilità di rientri in famiglia, ma che vede i ragazzi e ragazze con un buon grado di autonomia, costruirsi la propria giornata fatta di uscite ed anche attività sportive.

In Rosa e nelle sue strutture, i famigliari possono vedere un approdo sicuro per i propri figli e parenti, ed una organizzazione che lavora per il loro bene-essere e cura.

L'attenzione alle procedure e ai processi del Sistema di Gestione di Qualità

Nella realizzazione di servizi rivolti "alla persona", è fondamentale elaborare ed attuare procedure idonee a stabilire processi che diano evidenza del livello qualitativo

del servizio. Tali procedure non sono altro che un preciso modello di riferimento a cui attenersi in tutte le fasi operative di un servizio, ma soprattutto negli importanti momenti di monitoraggio e verifica previsti per i singoli interventi.

Tutte le operazioni di verifica saranno documentate. Il lavoro di documentazione non ha soltanto finalità burocratiche, ma, nell'ottica della qualità persegue alcuni importanti obiettivi:

Trasferimento di informazioni: la documentazione è un mezzo per trasmettere e comunicare informazioni;

Evidenza di conformità: la documentazione può fornire evidenza che quanto pianificato è stato effettivamente fatto;

Condivisione di conoscenze: la documentazione permette di divulgare e conservare le esperienze dell'organizzazione. Un esempio tipico è quello delle specifiche tecniche, che possono essere utilizzate come base per la progettazione e sviluppo di nuovi servizi.

L'operare secondo i dettami del Sistema Qualità consentirà alla cooperativa di erogare servizi con uno standard gestionale comune e di far crescere la professionalità degli operatori all'interno di percorsi proceduralizzati, al fine di garantire interventi mirati al benessere della persona di cui si deve prendere cura.

In particolare si intende:

- Migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la qualità
- Comunicare la politica della cooperativa per la qualità e coinvolgere il personale per assicurarne la comprensione (attraverso affissioni, incontri e altro)
- Tendere alla soddisfazione ed al benessere della persona che usufruisce del servizio.
- Accrescere all'interno della Cooperativa la professionalità, l'alto livello motivazionale, e soprattutto "la persona" come perno fondamentale di ogni azione
- Offrire al committente un servizio capace di rispettare i requisiti definiti e di minimizzare i problemi di natura gestionale, misurando e monitorando le non conformità rilevate
- Fornire uno standard gestionale per tutto il personale della Cooperativa, anche a fronte delle diversità e molteplicità dei servizi offerti.

Obbiettivi per l'anno 2020

Non si può non evidenziare come la natura ed il processo di realizzazione degli obiettivi per l'anno 2020 debba necessariamente integrare e costantemente tenere

presente tutti gli **elementi connessi dell'attuale situazione di emergenza epidemiologica COVID-19**. La pervasività ed imponenza di tale emergenza richiede una revisione del sistema dei processi connessi alla presa in carico, sia da un punto di vista tecnico-operativo e normativo che relazionale ed educativo, tanto da configurarsi come l'assunzione di un nuovo approccio alla progettazione dei servizi.

In coerenza ed implementazione degli elementi di vision e di mission sopraindicati si identificano gli obiettivi di Rosa per l'anno 2020:

- Crescita quantitativa tramite acquisizione di servizi tramite partecipazione a gare di affidamento o altre modalità
- Sviluppo di strumenti di gestione condivisi tra le caposervizio in modo da uniformare i processi di rendicontazione e controllo di gestione e creare identità organizzativa
- Potenziamento e revisione della formazione per gli operatori quale elemento centrale per mantenere capacità operative ed aggiornarsi costantemente sulle migliori pratiche e di approccio con persone con disabilità e disturbi psichiatrici
- Organizzazione di un evento di Rosa in occasione della giornata mondiale delle persone con disabilità

Dopo il periodo di blocco causa il fermo dettato dalla Pandemia, riprendere le attività di formazione ed aggiornamento per il personale oltre alle necessarie implementazioni delle nuove disposizioni in materia di sicurezza.

Il Presidente
Francesco Pieralisi